

公務機關在檔案應用與推廣策略之研究

Research on Records Access and Promotion Strategies for Government Agencies

楊興邦 Yang, Hsing-Bang

高雄市左營區公所兵役課里幹事

Officer, Military Service Section, Zuoying District Office, Kaohsiung City

壹、前言

「檔案顧客服務的困境之一，在於社會大眾對檔案的應用認識不足，檔案未被充分的利用；一般民眾對檔案應用普遍缺乏認識，致應用動機不強，由於檔案提供應用之次數偏低，導致檔案資訊不被充分利用，無法彰顯其功能。」（檔案管理局，檔案顧客服務白皮書，2002）；「檔案具有推展教育文化、提供施政決策及傳播訊息等社會功能。檔案社會功能應透過應用教育及推廣活動彰顯，並激發民眾應用檔案的動機，進而培養民眾檔案資訊的素養。」（檔案管理局，檔案顧客服務白皮書，2005）

檔案是人類歷史的智慧結晶，其內容忠實記錄並反映歷史重要活動，是提供人類社會還原歷史真實，維護社會公益的重要事證。經由妥善維護，這些具有「永久記憶」（perpetual memory）的檔案內容（林巧敏、洪碧苓，2011）能確保恆常留存，倘能透過檔案展覽有效推廣及開發應用，喚起社會大眾對檔案之重視與瞭解，進而達成檔案應用之目的，將成為社會教育的重要資產。除了能滿足大眾對於公眾資產——檔案「知的權利」（詹文凱，2002），更能體現檔案之功能與價值。

歷史雖不能再現，卻為我們留下原始紀錄——檔案，檔案推廣是實現檔案功能與價值的好方法（鄧蓮華，2008）。而為達到此一目的，運用推廣策略，辦理各式推廣活動向社會大眾宣揚與推廣檔案意識，提供民眾完備的檔案應用環境，皆有助提升檔案應用效能。

以下透過「深度訪談法」，以獲得國家發展委員會檔案管理局頒發金檔獎暨金質獎之得獎公務機關或績優檔案管理人員為訪談對象，藉此探討分析其於檔案應用與推廣之經驗、心得與建議。

貳、檔案管理單位辦理檔案應用與推廣情形

為進行調查研究，選出4個不同性質、類型的單位，這4個公務機關在檔案應用的標竿項目裡皆有卓越的表現，第一是高雄市政府檔案主管機關的高雄市政府秘書處文書科；第二是戶政類檔案管理機關的高雄市左營區戶政事務所；第三是醫療類檔案管理機關的國軍左營總醫院；第四則是學校類檔案管理單位的國立中山大學。

一、高雄市政府秘書處

（一）特色館藏

歷任首長批核的第1件公文；亦曾收執民國（以下同）36年的「給臺灣警備司令部的公文」及「臺灣省行政長官公署教育廳發給高雄第一中學」的訓令。如圖1、圖2。

（二）在檔案應用與推廣方面的貢獻

函轉國家發展委員會檔案管理局之公文，協助推薦、推動、指導市府所屬優秀檔案單位參與金檔獎暨金質獎評選；更擔任文書、檔案管理種子教師主動至各機關學校輔導。



圖 1. 高雄市政府發給臺灣警備司令部的公文
資料來源：檔案管理局時光檔案盒 (http://theme.archives.gov.tw/theme5_1.html) (2014)



圖 2. 臺灣省行政長官公署教育廳發給高雄第一中學的訓令
資料來源：檔案管理局時光檔案盒 (http://theme.archives.gov.tw/theme5_1.html) (2014)

二、高雄市左營區戶政事務所

(一) 特色館藏

戶所歷任首長、所志、大事紀，還有 36 年至 94 年各版身分證，日本統治時期戶口謄本至現今戶口名簿的沿革，戶政各類申請書印刷模板，有關戶政方面的物件，能留存的都完整保存，而本所有 2 項最具特色的館藏：一是「大陳島居民撤退來台戶籍謄本」及「國防共同事業戶籍謄本」，記錄著國民政府播遷來臺，左營海軍眷村的紀錄，如圖 3；二為具典藏價值的國家綜合體育場（2009 世運主場館）門牌編釘的檔案，收錄在「晶典檔案錄」內，如圖 4。

(二) 在檔案應用與推廣方面的貢獻

辦理「萬年風華」檔案回顧展讓民眾親近檔案、認識檔案，進而使用檔案，還有加強網路應用服務有戶政業務需求的民眾，還在網站設置「檔案應用知識網」，可以將檔案應用及教育功能做個結合，在參選金檔獎、金質獎之時，出版「98 年檔案管理績效報告」專書，提供其他檔案單位管理人員觀摩之參考，亦提供諮詢服務。

三、國軍左營總醫院

(一) 特色館藏

「潛醫部」和「加護中心」歷史悠久，聲譽卓著，因此留下非常多而且可



圖 3. 左營海軍眷村文化的紀錄圖

資料來源：高雄市左營區戶政事務所網頁 (<http://zuoying-hr.kcg.gov.tw/>) (2014)

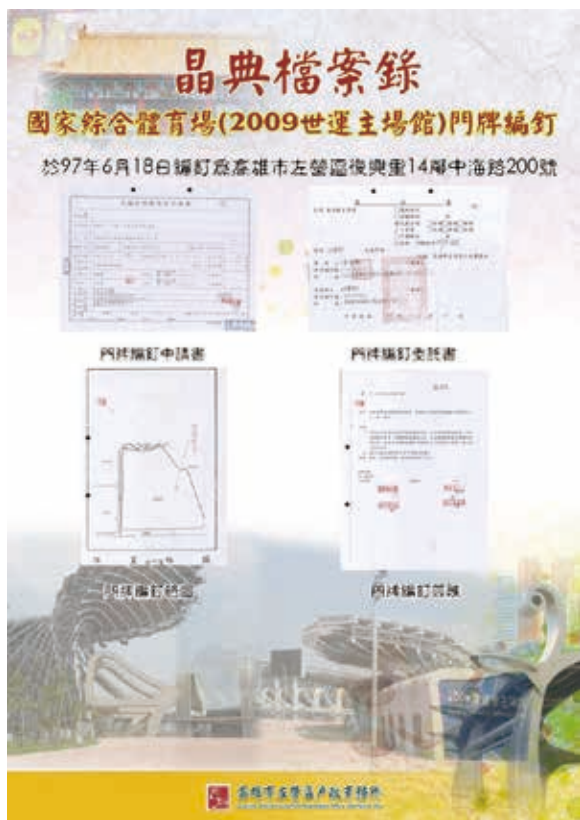


圖 4. 國家綜合體育場(2009 世運主場館)門牌編釘的檔案
資料來源：高雄市左營區戶政事務所網頁 (<http://zuoying-hr.kcg.gov.tw/>) (2014)



圖 5. 院慶六十周年時設計的宣傳海報
資料來源：國軍左營總醫院網頁 (<http://806.mnd.gov.tw/gf/project/>) (2014)

貴的史料檔案，像在院慶 60 周年時掛出的宣傳海報（如圖 5），或記錄當時潛水醫學大樓竣工驗收的大事紀要月報表（如圖 6）。

（二）在檔案應用與推廣方面的貢獻

院內布置文化走廊，以檔案原件之複製品方式展出，展出好幾禎關於醫院的剪輯時事資料和歷史發展，從過去建院歲月時至今日的過往點點滴滴，都在這走廊裡呈現，使得住院或看診的病患或陪同的家屬與檔案的距離不再那麼陌生及遙遠，以此推廣的方式增進社會大眾認識檔案。

四、國立中山大學

（一）特色館藏

100 年時該校辦理「洞裡洞外的歲月——檔案文物中的哈瑪星西子灣風華」系列活動，除了展出該校管有檔案、校

史發展成果及西子灣與哈瑪星地區檔案文物之外，另調閱他機關相關檔案參展，同時也舉行西子灣動物園搬遷歷史檔案回顧展、動物園老照片徵集與歷史記憶徵文等活動；並展出一篇關於日本統治時期與西子灣隧道開通的報紙報導，如圖 7。

（二）在檔案應用與推廣方面的貢獻

經由申請調閱其他機關檔案（如高雄市政府、前行政院文化建設委員會文化資產總處籌備處等機關）及分析該校管有檔案，向高雄市立歷史博物館、中華民國藝術攝影學會申請使用老照片、與中山大學資深教職員、傑出校友及地方士紳耆老，進行口述歷史訪談等方式，蒐集資料，編輯及出版檔案研究專書——「檔案文物中的西子灣風華」。以創造國家智慧資產，記錄校園變遷，並讓社會大眾瞭解歷經時



圖 6. 潛水醫學大樓竣工驗收的大事紀要月報表

資料來源：國軍左營總醫院網頁 (<http://806.mnd.gov.tw/gf/project/>) (2014)



圖 7. 日本統治時期報紙刊載西子灣隧道開通

資料來源：國立中山大學 (<http://www.nsysu.edu.tw/bin/home.php>) (2014)

空的演變、歲月的洗禮，校園的建設與革，以及地方政府的建設發展，成為中山大學後的西子灣樣貌及原有設施經營管理變遷情形(陳姚珍，2013)。

專書出版後在各大書局出售，經由該校多方徵集而來的檔案文物，精心編撰闡述成書，讓民眾在認識該校歷史發展之餘，也能領受西子灣絕美風華，更進一步瞭解地方政府在此地區的建設發展成果，對於推展地區觀光產業亦有幫助。

參、不同的類型機關適用之檔案推廣策略

一、主政類檔案管理機關，適用的檔案應用與推廣方式

主辦檔案管理業務，成為各地地方政府及市府各機關之標竿學習對象，並輔導所屬機關檔案管理業務，期能每年均有機關得到金檔獎及人員得到金質獎，並培養人員成為文書、檔案管理種子教師，主動到各機關學校輔導。

二、戶政類檔案管理機關，適用的檔案應用與推廣方式

辦理檔案應用宣導活動，進而舉辦檔案展與編撰所誌，有效提升檔案價值。並加值出版「戶政服務沿革項目檔案回顧展」回憶錄，見證歷史軌跡；還有建置檔案應用知識網，提供檔案顧客線上申請之服務資訊。

三、醫療類檔案管理機關，適用的檔案應用與推廣方式

除在院內布置文化走廊以增民眾文檔知識外，另可在特殊節日，如院慶週年辦理檔案史料文物展，提升檔案應用與推廣的作用，充分活化醫療檔案應用，發揮檔案宣導價值，並提升機關形象。

四、學校類檔案管理單位，適用的檔案應用與推廣方式

整合校內、外資源，聯合地方政府機關學校、於公共藝術教育推廣活動時辦理檔案應用活動，展出學校特色；並持續辦理檔案創意加值活動，並宣導檔案開放應用服務，藉以活化檔案生命價值。

肆、訪談結果分析

實際訪談 4 個獲頒金檔獎及金質獎的檔案事業管理單位，以了解本國公務機關的檔案事業管理單位在檔案應用與推廣策略之情形，歸納發現如下：

一、檔案事業管理單位之人力、經費短絀情形普遍存在，但各自有因應的對策

經本研究訪談結果得知，單位在推廣檔案應用與業務時，經常面臨到人力短缺及經費短絀，解決方法大多是向上級機關申請短期人力、志工及專案經費，或者擲節各項業務費來支應，或是

採取異業結盟，來因應人力與經費不足的困境。

二、創意策略、異業結盟使其效益極大化

各機關運用巧思，將原本看似枯燥乏味的檔案，開創出貼近民眾記憶的加值服務，不論是網路還是檔案加值結合業務推廣深化民眾使用檔案意識等，充分印證各機關檔案管理人員無限的創意與巧思；綜觀訪談資料的夥伴關係，分析發現絕大部分都是透過異業結盟、公共關係等來達到行銷檔案的應用與推廣宣傳目的，異業結盟可將檔案的價值發揮的淋漓盡致。

三、特定紀念日或地方節慶為最佳宣傳推廣時機

特定紀念日，背後通常有著極大的紀念價值與意涵，比如建院、建校創制週年慶；又或者是該機關當地才有的節慶紀念日，譬如左營萬年季、中山大學的西灣藝術季等等，往往這些特定紀念日或地方節慶具有集人氣及資源集中的特性，常常被用來做為檔案宣傳推廣的好時機。

四、培訓義工參與，擴大服務範圍

在訪談的過程中，發現各單位皆面臨員額不足的窘境；經費足夠的單位，還可編訂預算或專案方式約聘短期臨時性人員，更多單位是無經費又無擴編計劃，只好申請替代役來因應，然此並不能解決每一個的檔案管理單位都存在著人少事煩的現象。因此，建議積極擴大培訓義工，有效

利用社會資源，協助檔案管理單位處理部份工作。

五、數位化的網站資訊服務

由於網際網路發達，無遠弗屆，資訊系統技術日新月異，網站就像布告欄一樣，檔案單位隨時可以通過網站來發布公開的資訊，或者利用網站來提供相關的網路服務，檔案顧客可獲取自己需要的資訊或者享受網路服務，所以各檔案單位莫不積極經營網站這個區塊。資訊社會中，資訊已成為生活中的必需品，利用資訊來解決各種問題，進一步將資訊轉化為知識，形成解決日常生活中所面臨問題的智慧，是身處快速發展的資訊社會及知識經濟時代中，個人、社會團體及國家皆不可或缺的存活技能。檔案管理事業單位透過動態網頁技術，檔案用戶可與其他用戶或者檔案網站管理者交流。檔案單位的網站內容大致上介紹檔案相關的服務、應用、法令及館藏介紹；還有聯絡我們（檔案單位）、常見問答、下載專區（檢索服務）、相關網站連結及最新消息（跑馬燈公告）等等，便於民眾查詢及申請閱覽、複製的服務。

檔案推廣如同營利組織的行銷一樣，應藉由行銷策略，將「產品」行銷出去。除思考利用多種行銷管道與外部資源結合以擴大顧客層之外，還要了解民眾的生活需求與檔案間之關聯性，使更多民眾對檔案產生興趣，使得國內檔案管理單位的檔案應用率可以提升。

參考文獻

1. 林巧敏、洪碧苓（2011）。檔案保存維護資源與作業現況分析。*檔案季刊*，10（4），57。
2. 陳姚珍（2013）。教育檔案推廣與加值應用－以國立中山大學為例。*檔案季刊*，12（3），23-29。
3. 詹文凱（2002）。人民知的權利與政府資訊公開制度。*檔案季刊*，1（3），19-25。

4. 鄧蓮華 (2008)。我國檔案推廣策略之研究。政治大學圖書資訊與檔案學研究所碩士論文，摘要頁 40。
5. 檔案管理局 (2002)。檔案顧客服務白皮書。臺北市：檔案管理局。
6. 檔案管理局 (2005)。檔案顧客服務白皮書。臺北市：檔案管理局。

